

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan dua algoritma klasifikasi menunjukkan perbedaan hasil yang cukup signifikan. Algoritma *Naïve Bayes* mengklasifikasikan seluruh data ke dalam kategori sentimen negatif dengan tingkat akurasi sebesar 87%. Sementara itu, algoritma *Support Vector Machine* (SVM) mengklasifikasikan sebagian besar data sebagai sentimen negatif dan menunjukkan performa yang lebih baik dengan akurasi mencapai 90%. Secara keseluruhan, algoritma SVM terbukti lebih unggul dibandingkan *Naïve Bayes* dalam melakukan analisis sentimen terhadap pandangan masyarakat mengenai sistem Coretax di platform X, baik dari segi akurasi maupun distribusi klasifikasinya. Temuan ini juga menunjukkan bahwa Coretax cenderung lebih banyak mendapatkan sentimen negatif dari pengguna di platform X.

5.2 Saran

Penelitian ini memiliki masih beberapa keterbatasan, sehingga disarankan untuk melakukan pengembangan lebih lanjut pada penelitian mendatang. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya mencakup:

1. Melakukan proses penyeimbangan data menggunakan metode *balancing data* agar model tidak terlalu bias terhadap kelas mayoritas.
2. Memperluas cakupan data dengan menambahkan platform lain selain media sosial X guna mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.
3. Perluasan kata kunci agar data tidak terlalu bergantung pada satu istilah.
4. Mengaitkan hasil analisis pada kebijakan dan pembaruan teknis terbaru yang dikeluarkan oleh DJP.
5. Menerapkan algoritma klasifikasi lain seperti, *K-Nearest Neighbors* (KNN), *Logistic Regresion*, atau *Decision Tree*.

5.3 Implikasi Manajerial

Selama periode Januari–April 2025, DJP telah melakukan pembaruan signifikan pada Coretax, termasuk pengurangan latensi layanan seperti *login* dan pelaporan SPT. Namun, dominasi sentimen negatif di media sosial menunjukkan masih adanya kesenjangan antara perbaikan teknis dan pengalaman pengguna. Hasil penelitian ini menjadi dasar untuk mengukur persepsi publik dan merumuskan rekomendasi yang berfokus pada temuan paling negatif dan positif.

1. Bagi pemerintah (DJP), Dominasi sentimen negatif mengindikasikan perlunya perbaikan lanjutan, terutama pada aspek aksesibilitas, kecepatan, dan stabilitas sistem. Pendekatan bertahap dalam implementasi sistem digitalisasi juga disarankan guna memperlancar proses transisi dan meningkatkan penerimaan publik. Di sisi lain, aspek yang mendapat sentimen positif perlu dijaga dan diperkuat agar kepuasan pengguna tetap terpelihara. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan strategis, karena mengungkap persepsi publik yang tidak selalu tercermin dalam indikator teknis.
2. Bagi pengguna, disarankan untuk berpartisipasi aktif dalam menyampaikan keluhan dan masukan melalui kanal resmi DJP seperti Kring Pajak, email resmi, atau layanan tatap muka di kantor pajak. Hal ini akan membantu DJP dalam mengidentifikasi masalah dengan lebih akurat dan cepat. Selain itu, kesadaran dalam bermedia sosial secara etis dan bertanggung jawab diharapkan agar opini yang disampaikan tidak menimbulkan potensi disinformasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. A. Juliana, T. Liza, Fatimahtuzzahra, and M. A. H. Imel, "TANTANGAN SOSIAL DI ERA DIGITAL PADA INTERAKSI MANUSIA," *Signif. J. Res. Multidiscip.*, vol. 2, no. 2, pp. 245–261, 2023, doi: <https://doi.org/10.62668/significant.v2i02.912>.
- [2] J. Iryani and N. Syam, "Peran Media Sosial dalam Menyebarkan Pesan Agama dan Perubahan Sosial," *Pusaka*, vol. 11, no. 2, pp. 359–372, 2023, doi: [10.31969/pusaka.v11i2.1242](https://doi.org/10.31969/pusaka.v11i2.1242).
- [3] Jumalia Mannayong, Muh. Rizal S, Herling, and Muhammad Faisal, "Transformasi Digital Dan Partisipasi Masyarakat: Mewujudkan Keterlibatan Publik Yang Lebih Aktif," *J. Adm. Publik*, vol. 20, no. 1, pp. 53–75, 2024, doi: [10.52316/jap.v20i1.260](https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.260).
- [4] I. Zahra and A. Voutama, "Rancangan User Persona Dan Customer Journey Map Sebagai Representasi Kebutuhan Pengguna Media Sosial X Pada Fitur Pencarian," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 8, no. 3, pp. 2686–2691, 2024, doi: [10.36040/jati.v8i3.9531](https://doi.org/10.36040/jati.v8i3.9531).
- [5] "Digital 2024," *We Are Social*, 2024. <https://wearesocial.com/id/blog/2024/01/digital-2024/> (accessed Mar. 20, 2025).
- [6] N. P. Bestari, "24,69 Juta Pengguna Twitter X Terancam Bungkam, Ini Alasannya," *CNBC Indonesia*, 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240620080415-37-547680/2469-juta-pengguna-twitter-x-terancam-bungkam-ini-alasannya> (accessed Mar. 19, 2025).
- [7] E. Aulia, "Analisis User Experience Aplikasi Twitter Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq)," *J. Tek. dan Sci.*, vol. 3, no. 1, pp. 31–39, 2024, doi: [10.56127/jts.v3i1.907](https://doi.org/10.56127/jts.v3i1.907).
- [8] G. N. Wala and R. Tesalonika, "Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Coretax : Analisis Hukum dan Akuntansi," *JKIS J. Komun. dan Ilmu Sos.*, vol. 2, no. 4, pp. 149–158, 2024, doi: <https://doi.org/10.38035/jkis.v2i4>.
- [9] M. R. Panjaitan and Yuna, "Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan," *J. Ris. Akunt.*, vol. 2, no. 4, pp. 51–60, 2024, doi: <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i3.2560>.
- [10] C. Korat and A. Munandar, "Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia," *J. Ris. Akunt. Politika*, vol. 8, no. 1, pp. 17–30, 2025, doi: <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>.
- [11] G. Dimetheo, A. Salsabila, and N. C. A. Izaak, "Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di

- Indonesia," *Pros. Semin. Nas. Ekon. dan Perpajak.*, vol. 3, no. 1, p. 2023, 2023.
- [12] M. Fawaid, N. Niswah, and F. F. Rohma, "Upaya Pendampingan, Pelaporan Surat Pemberitahuan Melalui E-Filling Dan Layanan Pusat Panggilan Guna Mendorong Kepatuhan Pajak," *SEMANGGI J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 02, pp. 66–73, 2022, doi: 10.38156/sjpm.v1i02.121.
- [13] W. Ariannor, E. Arry Kusuma, and M. Arsyad, "Analyzing User Sentiments in Motor Vehicle Tax Applications Using the Naïve Bayes Algorithm," *Progresif J. Ilm. Komput.*, vol. 20, no. 1, pp. 91–101, 2024, doi: <http://dx.doi.org/10.35889/progresif.v20i1.1694>.
- [14] A. N. Ikhsan, P. Subarkah, A. D. Iftinani, and A. N. Fadilah, "Analisis Sentimen Kenaikan PPN menggunakan Algoritma Naïve Bayes dan Support Vector Machine," *INFOTEKMESIN Media Inf. untuk Pengemb. Peneliti Tek.*, vol. 16, no. 1, pp. 181–189, 2025, doi: 10.35970/infotekmesin.v16i1.2518.
- [15] Ardiyansah and Parjito, "Perbandingan Metode Naïve Bayes dan Support Vector Machine Dalam Analisis Sentimen Terhadap Tokoh Publik," *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 4, no. 6, pp. 2813–2821, 2024, doi: 10.30865/klik.v4i6.1928.
- [16] A. Faisol, "Analisis Sentimen M-Pajak Menggunakan Algoritma Support Vector Machine, Naive Bayes dan KNN," *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 5, 2024, doi: <https://doi.org/10.32672/jnkti.v7i5.8076>.
- [17] "Eskiyaturrofikoh" and R. R. 'Suryono, "Analisis Sentimen Aplikasi X Pada Google Play Store Menggunakan Algoritma Naïve Bayes Dan Support Vector Machine (Svm)," *JIPi(Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 9, no. 3, pp. 1408–1419, 2024, [Online]. Available: <https://www.jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id/index.php/jipi/article/view/5392>
- [18] W. Widayat, "Analisis Sentimen Movie Review menggunakan Word2Vec dan metode LSTM Deep Learning," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 3, p. 1018, 2021, doi: 10.30865/mib.v5i3.3111.
- [19] I. Hulu and H. Budiati, "Implementasi Text Mining Pada Pengukuran Sentimen Opini Masyarakat Terhadap Universitas Kristen Immanuel," *J. Sains Dan Komput.*, vol. 7, no. 02, pp. 1–7, 2023, doi: 10.61179/jurnalinfact.v7i02.445.
- [20] S. Thomas, Yuliana, and Noviyanti. P, "Study Analisis Metode Analisis Sentimen pada YouTube," *J. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2021, doi: 10.46229/jifotech.v1i1.201.
- [21] S. L. M. Sitio and R. Nadiyanti, "Analisis Sentimen Kenaikan Harga BBM Pertamina Pada Media Sosial Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 4, no. 3, pp. 1224–1231, 2022, doi: 10.47065/bits.v4i3.2311.

- [22] P. A. Permatasari, L. Linawati, and L. Jasa, "Survei Tentang Analisis Sentimen Pada Media Sosial," *Maj. Ilm. Teknol. Elektro*, vol. 20, no. 2, p. 177, 2021, doi: 10.24843/mite.2021.v20i02.p01.
- [23] Luthfiah and L. Maknun, "Dampak Positif dan Negatif Media Sosial di Lingkungan Masyarakat," *Multidiscip. Indones. Cent. J.*, vol. 1, no. 4, 2024, doi: DOI:https://doi.org/10.62567/micjo.v1i4.252.
- [24] I. Putri, Dendi, N. Syukerti, A. I. Mulyadi, and I. Maulana, "Media Sosial Sebagai Media Pergeseran Interaksi Sosial Remaja," *J. Ilmu Komun. Balayudha*, vol. 2, no. 2, pp. 1–10, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.uss.ac.id/index.php/jikoba/article/view/422>
- [25] A. Hermawansyah and A. R. Pratama, "Analisis Profil dan Karakteristik Pengguna Media Sosial di Indonesia dengan Metode EFA dan MCA Analysis of Profiles and Characteristics of Social Media Users in Indonesia using EFA and MCA Methods," *Techno.COM*, vol. 20, no. 1, pp. 69–82, 2021.
- [26] Rahmania Mustaqilillah, Okky Widyaningtyas, and Tri Wantoro, "Efektivitas Penggunaan Twitter Sebagai Sarana Peningkatan Berpikir Kritis Mahasiswa Ilmu Komunikasi," *MUKASI J. Ilmu Komun.*, vol. 2, no. 1, pp. 18–28, 2023, doi: 10.54259/mukasi.v2i1.1346.
- [27] B. R. T. Rizqi and H. Heriyanto, "Penyebaran Informasi melalui Thread Berita di Twitter oleh Mahasiswa S-1 Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro," *Anuva J. Kaji. Budaya, Perpustakaan, dan Inf.*, vol. 7, no. 3, pp. 515–528, 2023, doi: 10.14710/anuva.7.3.515-528.
- [28] K. P. Subagijo and G. Lie, "Hukum Pajak dan Tantangan dalam Pemungutan Pajak," *JLEB J. Law Educ. Bus.*, vol. 2, no. 2, pp. 1335–1345, 2024.
- [29] Saifullah, "Pajak Dalam Perspektif Pendidikan Islam," *J. Penelit. Progresif*, vol. 1, no. 1, pp. 40–56, 2022, doi: 10.61992/jpp.v1i1.49.
- [30] "Fungsi Pajak," *Direktorat Jenderal Pajak*, 2022. <https://pajak.go.id/id/fungsi-pajak> (accessed Apr. 21, 2025).
- [31] V. A. Joselin, T. Setiawan, and E. Riswandari, "Indonesia Core Tax System: Road Map to Implementation 2024," *Int. J. Econ. Bus. Manag. Res.*, vol. 08, no. 06, pp. 46–56, 2024, doi: 10.51505/ijebmr.2024.8604.
- [32] D. Suganda, Irwansyah, and Z. Fakhroni, "Ethical Dilemmas in Tax Planning for MSME Taxpayers in Facing Core Tax," *InCAF*, vol. 3, pp. 266–276, 2025, [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/inCAF/article/view/38456>
- [33] A. Pebdika, R. Herdiana, and D. Solihudin, "Klasifikasi Menggunakan Metode Naive Bayes Untuk Menentukan Calon Penerima Pip," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 7, no. 1, pp. 452–458, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i1.6303.

- [34] A. Z. Macfud, A. P. Kusuma, and W. D. Puspitasari, "ANALISIS ALGORITMA NAIVE BAYES CLASSIFIER (NBC) PADA KLASIFIKASI TINGKAT MINAT BARANG DI TOKO VIOLET CELL," vol. 7, no. 1, pp. 87–94, 2023.
- [35] M. P. Pulungan, A. Purnomo, and A. Kurniasih, "Penerapan SMOTE untuk Mengatasi Imbalance Class dalam Klasifikasi Kepribadian MBTI Menggunakan Naive Bayes Classifier," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 10, no. 7, pp. 1493–1502, 2023, doi: 10.25126/jtiik.1077989.
- [36] F. Putrawansyah, "Penerapan Metode Support Vector Machine Terhadap Klasifikasi Jenis Jambu Biji," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 8, no. 1, p. 193, 2024, doi: 10.26798/jiko.v8i1.988.
- [37] H. Tohari, S. Harini, M. A. Yaqin, I. B. Santoso, and C. Crysdian, "Penerapan Metode Support Vector Machine (SVM) Dalam Klasifikasi Produktivitas Padi," *J. Comput. Syst. Informatics*, vol. 5, no. 1, pp. 175–183, 2023, doi: 10.47065/josyc.v5i1.4538.
- [38] R. W. Pratiwi, S. F. H. D. Dairoh, D. I. Af'idah, Q. R. A, and A. G. F, "Analisis Sentimen Pada Review Skincare Female Daily Menggunakan Metode Support Vector Machine (SVM)," *J. Informatics, Inf. Syst. Softw. Eng. Appl.*, vol. 4, no. 1, pp. 40–46, 2021, doi: 10.20895/inista.v4i1.387.
- [39] S. Kenny Riva, S. Casi, and S. Randy Erfa, "Analisis Algoritma Support Vector Machine Dalam Klasifikasi Penyakit Stroke," *e-Proceeding Eng.*, vol. 9, no. 3, p. 922, 2022.
- [40] F. D. Adhiatma and A. Qoiriah, "Penerapan Metode TF-IDF dan Deep Neural Network untuk Analisa Sentimen pada Data Ulasan Hotel," *J. Informatics Comput. Sci.*, vol. 4, no. 2, pp. 183–193, 2022, doi: 10.26740/jinacs.v4n02.p183-193.
- [41] Febby Wilyani, Qonaah Nuryan Arif, and Fitri Aslimar, "Pengenalan Dasar Pemrograman Python Dengan Google Colaboratory," *J. Pelayanan dan Pengabd. Masy. Indones.*, vol. 3, no. 1, pp. 08–14, 2024, doi: 10.55606/jppmi.v3i1.1087.
- [42] K. Lukman and S. Novianto, "Komparasi Algoritma Naïve Bayes dan SVM untuk Identifikasi Cyberbullying Selebriti di Media Sosial Twitter," *J. Algoritm.*, vol. 22, no. 1, pp. 970–981, 2025, doi: 10.33364/algoritma/v.22-1.2196.
- [43] W. I. Rahayu, C. Prianto, and E. A. Novia, "Perbandingan Algoritma K-Means dan Naive Bayes untuk Memprediksi Prioritas Pembayaran Tagihan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepentingan pada PT. Pertamina (Persero)," *J. Tek. Inform.*, vol. 13, no. 2, pp. 1–8, 2021.
- [44] P. Agusia, M. Uli, A. Manurung, V. Calista, and V. C. Mawardi, "Pemanfaatan Word Cloud Pada Analisis Sentimen Dalam Menggali Persepsi Publik," pp. 25–30, 2024.

- [45] S. A. Putra and A. Wijaya, "Analisis Sentimen Artificial Intelligence (Ai) Pada Media Sosial Twitter Menggunakan Metode Lexicon Based," *JuSiTik J. Sist. dan Teknol. Inf. Komun.*, vol. 7, no. 1, pp. 21–28, 2023, doi: 10.32524/jusitik.v7i1.1042.



DAFTAR REVISI

No	Revisi	Halaman
1	Memastikan apakah ada update selama empat bulan ini untuk memastikan implikasi manajerial/rekomendasi yang diberikan.	Telah ditambahkan pada halaman 46.
2	Menambahkan penjelasan urgensi penggunaan SVM dan Naive Bayes.	Telah ditambahkan pada halaman 20.
3	Masukkan ke batasan masalah bahwa crawling data terbatas dengan nama "coretax" atau sesuai dengan yang sudah dilakukan.	Telah ditambahkan pada halaman 3.
4	Munculkan kalimat bahwa rekomendasi sesuai hasil penelitian (yang paling positif atau paling negatif).	Telah ditambahkan pada halaman 46.
5	Memperbaiki tujuan penelitian.	Tujuan penelitian telah diperbaiki pada halaman 3.
6	Menambahkan batasan masalah: disebutkan waktu pengambilan data dan hanya mempertimbangkan trend coretax pada google.	Telah ditambahkan pada halaman 3.
7	Menyesuaikan confusion matrix kembali untuk 3 kelas.	Confusion matrix telah disesuaikan pada halaman 15.
8	Menambahkan metric yang dijadikan pertimbangan untuk menentukan model algoritme terbaik dipenelitian.	Telah ditambahkan pada halaman 40.
9	Menambahkan alasan menggunakan kata kunci "Coretax".	Telah ditambahkan pada halaman 22.
10	Memastikan kualitas data dan proses labelling diawal.	Telah ditambahkan pada halaman 22 dan 33.
11	Memastikan model algoritma tidak overfitting atau underfitting.	Telah ditambahkan pada halaman 36 dan 39.
12	Rekomendasi perbaikan disusun lebih terstruktur.	Telah ditambahkan pada halaman 46.
13	Memperbaiki fokus tujuan penelitian.	Telah ditambahkan pada halaman 3.
14	Menambahkan kelemahan penelitian pada bagian saran.	Telah ditambahkan pada halaman 45.